Privacyverklaring Buro Change B.V.

Informatie over welke persoonsgegevens wij gebruiken, waarom wij dat doen en welke rechten je hebt.

Versie	1.0
Laatste wijziging	5 november 2026
Verantwoordelijke	Buro Change B.V.
Privacycontact	info@burochange.nl

Buro Change biedt specialistische ambulante begeleiding aan jeugdigen, jongeren, volwassenen en gezinnen. Daarbij verwerken we persoonsgegevens. We doen dit zorgvuldig, transparant en alleen voor duidelijke doelen. Deze verklaring geldt voor cliënten, jeugdigen, ouders, wettelijke vertegenwoordigers, naasten, verwijzers, andere betrokken professionals en mensen die via onze website contact opnemen.

1 Wie is verantwoordelijk

Buro Change B.V. is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens waarvoor wij zelf het doel en de manier van verwerken bepalen.

Postadres: Heidevenstraat 120, 6533 TV Nijmegen

Kantoor: Volkelseweg 2A, 5405 NA Uden

KvK: 97780499

E-mail: info@burochange.nl

Telefoon: 06 28 98 70 26

Website: www.burochange.nl

2 Welke persoonsgegevens verwerken we

Welke gegevens we gebruiken hangt af van jouw situatie. We verwerken niet meer gegevens dan nodig is.

Categorie	Voorbeelden
Identiteit en contact	Naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres en, wanneer noodzakelijk, BSN.
Aanmelding en verwijzing	Hulpvraag, verwijzing, beschikking, gemeente, gezag, vertegenwoordiging en contactgegevens van betrokkenen.

Categorie	Voorbeelden
Begeleiding en dossier	Doelen, plan van aanpak, rapportages, evaluaties, afspraken, professionele observaties en relevante gezondheids-, gedrags- en veiligheidsinformatie.
Toestemming en vertegenwoordiging	Wie bevoegd is, welke toestemming is gegeven of ingetrokken en welke afspraken gelden voor informatie-uitwisseling.
Declaratie en administratie	Beschikking, productcode, geleverde tijd of eenheden, declaratiegegevens en noodzakelijke financiële gegevens.
Communicatie en kwaliteit	E-mails, afspraken, praktische berichten, feedback, klachten, incidenten en informatie die nodig is voor veilige en goede begeleiding.

Gezondheidsgegevens en andere gevoelige persoonsgegevens krijgen extra bescherming. We leggen zulke informatie alleen vast wanneer die relevant en noodzakelijk is voor begeleiding, veiligheid of een wettelijke verplichting.

3 Waar komen de gegevens vandaan

We ontvangen gegevens meestal van jou, jouw ouder of vertegenwoordiger. Daarnaast kunnen gegevens komen van een gemeente, verwijzer, ZorgDomein, school, huisarts, behandelaar of andere betrokken professional. Als gegevens niet rechtstreeks van jou komen, vertellen we waar mogelijk welke informatie we hebben ontvangen en waarvoor we die gebruiken.

4 Waarom verwerken we gegevens

- om een aanmelding te beoordelen en contact te leggen;
- om begeleiding te plannen, uitvoeren, evalueren en verantwoord af te ronden;
- om veiligheid, continuïteit en kwaliteit te bewaken;
- om samen te werken met betrokkenen wanneer dat nodig en toegestaan is;
- om begeleiding te declareren en verantwoording af te leggen aan gemeenten of financiers;
- om te voldoen aan verplichtingen uit onder meer de Jeugdwet, Wmo 2015, fiscale wetgeving en andere toepasselijke regels;
- om vragen, feedback, klachten, incidenten of privacyverzoeken zorgvuldig af te handelen.

5 Op welke grondslag

We verwerken persoonsgegevens wanneer dat nodig is voor de voorbereiding of uitvoering van de begeleiding, om een wettelijke verplichting uit te voeren of om gezondheids- en sociale zorg verantwoord te kunnen leveren. Soms vragen we gerichte toestemming, bijvoorbeeld voor bepaalde gegevensdeling. We gebruiken toestemming alleen wanneer die vrij, specifiek en duidelijk kan worden gegeven en ingetrokken.

Voor het bijhouden van een noodzakelijk jeugdhulp- of begeleidingsdossier is niet voor iedere afzonderlijke verwerking toestemming nodig. Voor het doorbreken van vertrouwelijkheid of delen met niet-rechtstreeks betrokken derden kan toestemming of een specifieke wettelijke bevoegdheid wel nodig zijn.

6 Met wie delen we gegevens

We delen persoonsgegevens alleen wanneer dat noodzakelijk en rechtmatig is. Afhankelijk van de situatie kan dit zijn met:

- de cliënt, bevoegde ouder, voogd of andere wettelijke vertegenwoordiger;
- de gemeente, verwijzer of financier voor toegang, afstemming, evaluatie en verantwoording;
- rechtstreeks betrokken professionals, zoals een school, huisarts of behandelaar, wanneer delen nodig en toegestaan is;
- leveranciers die in onze opdracht gegevens verwerken, zoals het cliëntdossier, beveiligde communicatie en declaratiesystemen;
- Klachtenportaal Zorg of een bevoegde commissie wanneer een klacht wordt behandeld;
- een bevoegde instantie wanneer een wettelijke verplichting, meldrecht of acute ernstige onveiligheid dit noodzakelijk maakt.

We verkopen persoonsgegevens nooit. Met leveranciers maken we waar nodig afspraken over beveiliging, geheimhouding, gebruik en verwijdering van gegevens.

7 Systemen en dienstverleners

Mextra is ons primaire cliëntdossier. Verder gebruiken we onder meer ZorgDomein en Zivver voor aanmelding en veilige communicatie, Care2Declare en VECOZO voor declaraties, Google Workspace voor zakelijke e-mail, documenten en formulieren, WhatsApp Business voor praktische afstemming en Klachtenportaal Zorg voor de onafhankelijke klachtenroute.

Sommige leveranciers kunnen gegevens technisch buiten de Europese Economische Ruimte verwerken. Als dat gebeurt, gebruiken we alleen een dienst wanneer een geldige doorgiftebasis en passende waarborgen bestaan, zoals een adequaatheidsbesluit of goedgekeurde standaardcontractbepalingen.

8 E-mail, WhatsApp en contactformulieren

Via WhatsApp Business maken we vooral praktische afspraken. Deel via WhatsApp liever geen uitgebreide of gevoelige cliëntinformatie. Voor gevoelige informatie gebruiken we Mextra, Zivver of een andere goedgekeurde beveiligde route. Gegevens uit een contact- of aanmeldformulier gebruiken we om de vraag te beantwoorden, passendheid te beoordelen en eventueel een kennismaking te organiseren.

9 Website en cookies

Buro Change gebruikt geen Google Analytics, marketingcookies, trackingcookies of nieuwsbrieftracking. De website kan technisch noodzakelijke cookies gebruiken voor werking, beveiliging en formulieren. Deze cookies worden niet gebruikt om bezoekers over andere websites te volgen of persoonlijke advertenties te tonen.

10 Kunstmatige intelligentie en geautomatiseerde besluiten

Buro Change voert geen namen, dossiers, rapportages of andere herleidbare cliëntgegevens in publiek toegankelijke generatieve AI-diensten in. We nemen geen uitsluitend geautomatiseerde besluiten over cliënten en gebruiken geen profilering die juridische of vergelijkbaar ingrijpende gevolgen heeft.

11 Hoe lang bewaren we gegevens

We bewaren gegevens niet langer dan wettelijk vereist of noodzakelijk is voor het doel. De belangrijkste uitgangspunten zijn:

Gegevens	Bewaartermijn
Aanmelding zonder gestart traject	In beginsel binnen 4 weken verwijderen nadat definitief vaststaat dat geen traject start, tenzij gegevens nog nodig zijn voor een wettelijke of administratieve reden.
Jeugdhulpdossier	20 jaar vanaf de laatste wijziging in het dossier, of langer wanneer dit redelijkerwijs nodig is voor goede jeugdhulp.
Wmo-dossier	In beginsel 15 jaar volgens de Wmo 2015, of langer wanneer dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor een zorgvuldige uitvoering.
Financiële administratie	7 jaar voor gegevens die onder de fiscale bewaarplicht vallen.
Klachtgegevens	Volgens de toepasselijke klachtenregeling. Klachtenportaal Zorg bewaart het eigen klachtdossier volgens het actuele reglement maximaal 2 jaar na afronding.
Overige gegevens	Zo kort mogelijk en niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze zijn verzameld.

12 Hoe beveiligen we gegevens

- medewerkers gebruiken persoonlijke accounts en krijgen alleen toegang die nodig is voor hun taak;
- apparaten zijn eigendom van Buro Change en beveiligd met een toegangscode en automatische vergrendeling;
- we gebruiken multifactorauthenticatie waar beschikbaar en passend;
- gevoelige informatie wordt via goedgekeurde en beveiligde kanalen gedeeld;
- toegang en relevante handelingen worden waar mogelijk gelogd;
- medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht en privacy-incidenten worden direct gemeld en onderzocht.

13 Jouw privacyrechten

Afhankelijk van de situatie kun je ons vragen om:

- uitleg over welke persoonsgegevens we gebruiken en waarom;
- inzage in en een kopie van jouw persoonsgegevens of dossier;
- correctie van feitelijk onjuiste of onvolledige gegevens;
- toevoeging van jouw eigen verklaring aan het dossier;
- verwijdering of vernietiging wanneer de wet dat toestaat;

- beperking van of bezwaar tegen een verwerking wanneer dat recht van toepassing is;
- overdracht van gegevens wanneer het recht op gegevensoverdraagbaarheid van toepassing is;
- intrekking van eerder gegeven toestemming.

We reageren in beginsel binnen één maand. Om te voorkomen dat gegevens bij de verkeerde persoon terechtkomen, kunnen we eerst jouw identiteit en bevoegdheid controleren. Een verzoek tot verwijdering kan worden geweigerd als een wettelijke bewaarplicht, het belang van een ander of een andere geldige uitzondering geldt.

14 Dossier en leeftijd

Leeftijd of situatie	Uitgangspunt
Jonger dan 12 jaar	De ouder(s) met gezag of voogd oefenen de rechten uit. Het kind wordt passend geïnformeerd en betrokken.
12 tot en met 15 jaar	De jeugdige heeft eigen rechten en ook de ouder(s) met gezag of voogd kunnen rechten uitoefenen. We beoordelen per verzoek welke informatie mag worden ingezien of gedeeld.
16 jaar en ouder	De jeugdige oefent de rechten in beginsel zelf uit. Ouders hebben toestemming nodig, behalve wanneer een andere wettelijke uitzondering geldt.
Volwassene met vertegenwoordiger	We controleren wie rechtsgeldig vertegenwoordigt en blijven de cliënt zoveel mogelijk zelf betrekken.

15 Toestemming intrekken

Je kunt toestemming mondeling bij je begeleider of schriftelijk via info@burochange.nl geheel of gedeeltelijk intrekken. We leggen dit vast in Mextra. De intrekking geldt voor toekomstige gegevensdeling. Eerder rechtmatig gedeelde informatie kan niet worden teruggehaald. Wanneer een andere wettelijke grondslag of plicht geldt, kan verwerking of gegevensdeling ondanks de intrekking noodzakelijk blijven. We leggen dit dan uit.

16 Vragen, verzoeken of een privacyklacht

Stuur een vraag of verzoek naar info@burochange.nl. Ben je niet tevreden over onze reactie, dan kun je ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via autoriteitpersoonsgegevens.nl.

17 Wijzigingen

We passen deze privacyverklaring aan wanneer onze werkwijze, systemen of de wetgeving verandert. De meest actuele versie staat op www.burochange.nl. We beoordelen de verklaring in ieder geval jaarlijks; de eerstvolgende geplande review is februari 2027.